



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Etäpalvelut uutena asiointikanavana

SADe- ohjelma

14. - 15.9.2011
projektipäällikkö Jarmo Riipinen



Uusi paikkariippumaton, asiakaslähtöinen, laadukas ja kustannustehokas asiointikanava koko julkiseen hallintoon.

1. Kuntalaisille mahdollistuu täysimittainen asiakaspalvelu myös sinne, missä asiantuntijan fyysinen läsnäolo ei ole mahdollista (palvelupisteet, itsepalvelu)
2. Hallinto (Kunnat, valtio, Kela ym.) saavat järjestetyksi asiantuntijatasoisia asiakaspalveluja kustannustehokkaasti verkon kautta palvelupisteisiin
3. Kunnat voivat lisätä kustannustehokkuuttaan tarjoamalla omien erityisasiantuntijoiden palveluja sopimus pohjaisesti myös muiden kuntien asukkaille
4. Voidaan ryhtyä kehittämään palvelurakenteita, työnjakoa ja myös ostopalvelujen tarkoituksenmukaista hyödyntämistä sekä valtionhallinnon että paikallisella tasolla, useiden asiantuntijoiden yhteistyö

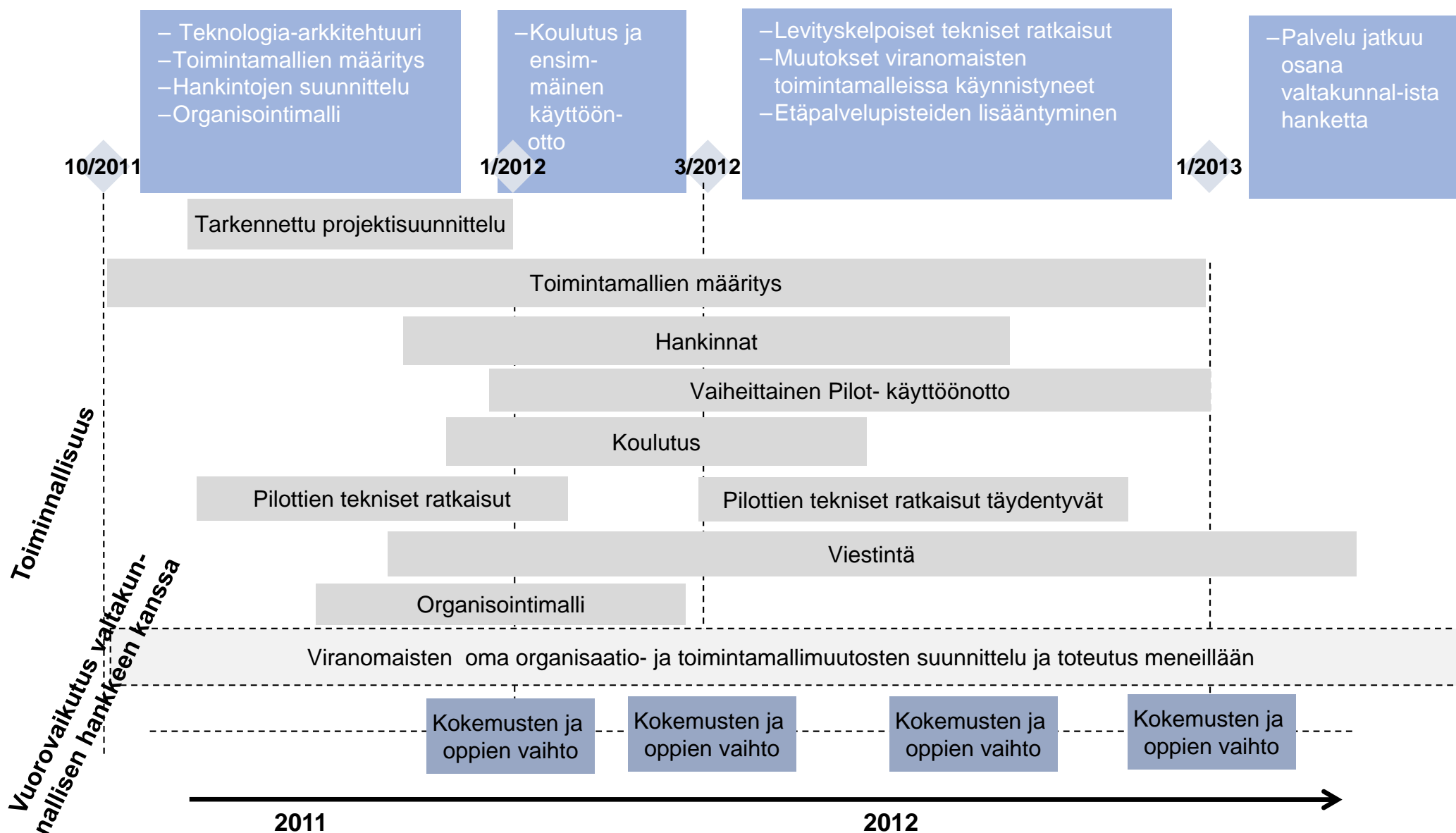


Neuvottelutulos hallitusohjelmasta 17.6.2011

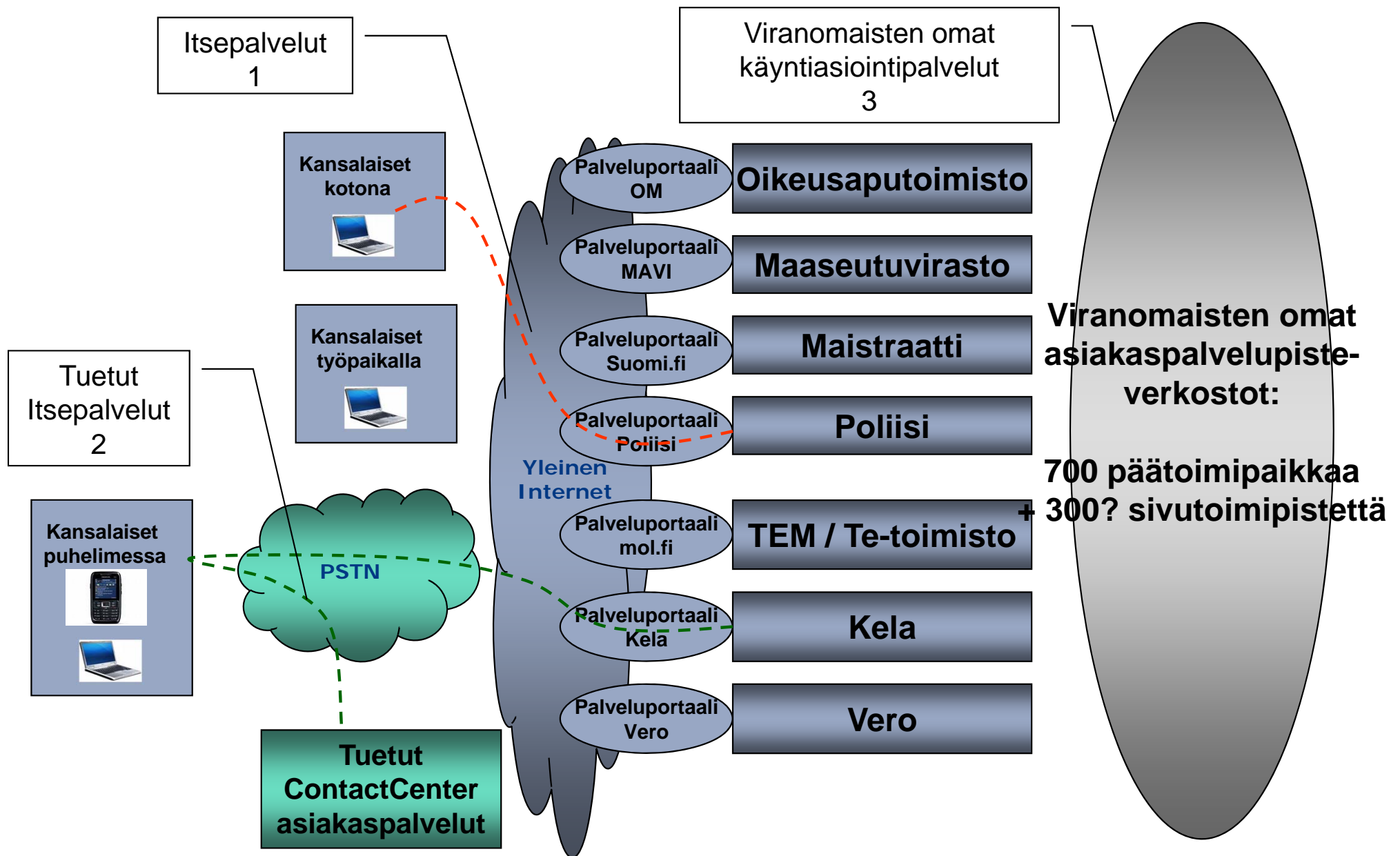
Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.

Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisena ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Pilotointi – **alustava** Road Map 2011-2012



Viranomaisten etästrategioiden painopistealueet



Strategia 1

Viranomaisten *itsepalvelut* kansalaisille



- Viranomaiset kehittävät itsenäisesti omista palvelustrategisista lähtökohdistaan sähköisiä palveluita.
- Sähköisten palveluiden on tarkoitus siirtää kansalaisille suunnatut henkilökohtaiset, virka-aikoina tapahtuvat ja hallinnonalan omissa palvelupisteissä tapahtuvat palvelut internetissä tapahtuvaksi 24/7 itsepalveluiksi.
- Kuitenkin, jotta kansalainen voi käyttää näitä palveluita tehokkaasti, hän tarvitsee uudehkon tietokoneen (mielellään < 3 v) ja internetyhteyden, mielellään suurikapasiteettisen laajakaistaliittymän ja sellaisen osaamisen, että pystyy päivittämään itse omia ohjelmistojaan.
- ***Etäpalveluhanke tekee viranomaisten kanssa tässä asiassa läheistä yhteistyötä, jotta itsepalvelun käyttöliittymät olisivat kaikissa palveluissa kansalaisen kannalta mahdollisimman helppokäyttöisiä ja samanlaisia, esimerkiksi single sign-on menettely.***

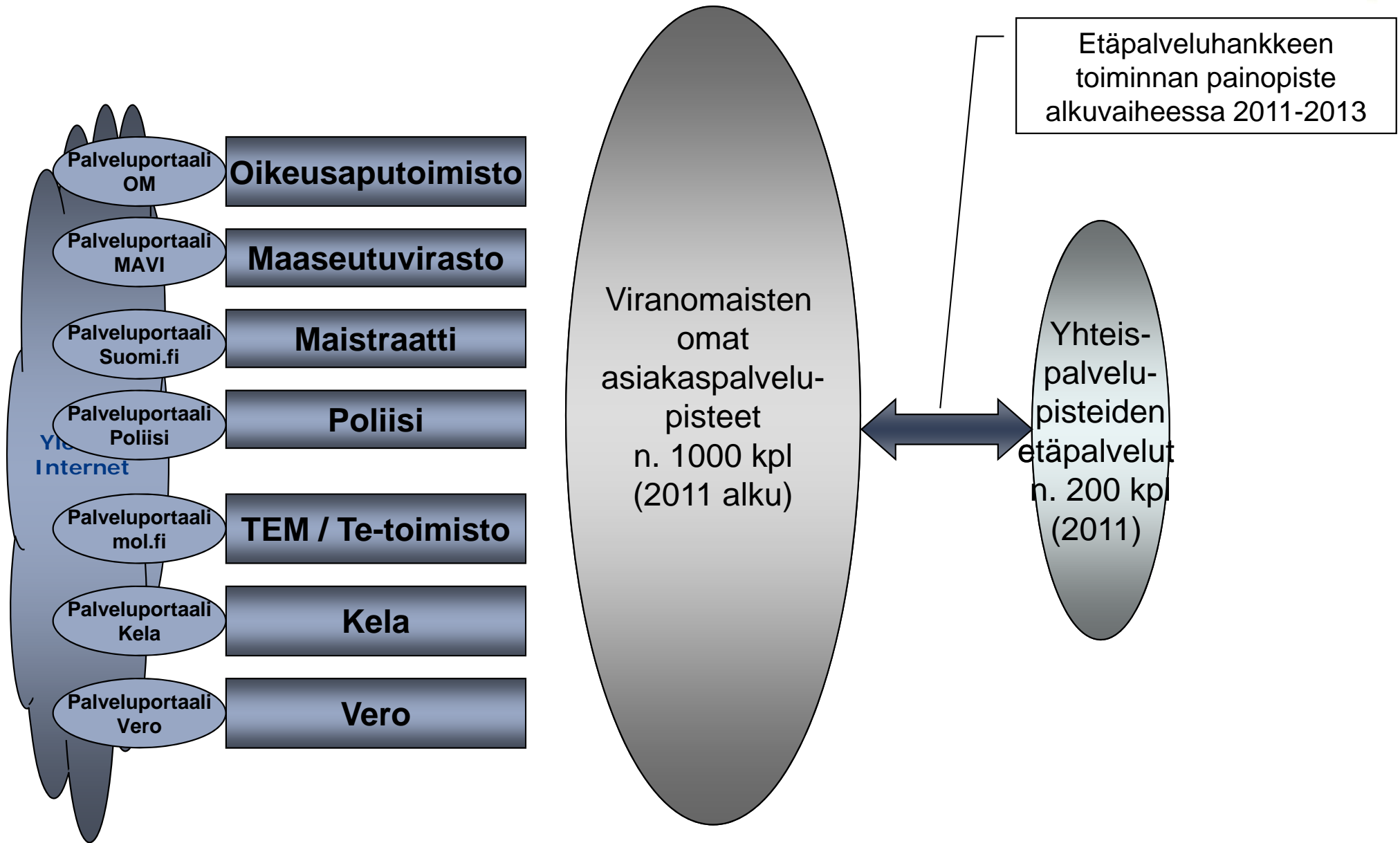
Strategia 2

Viranomaisten *tuetut itsepalvelut* kansalaisille

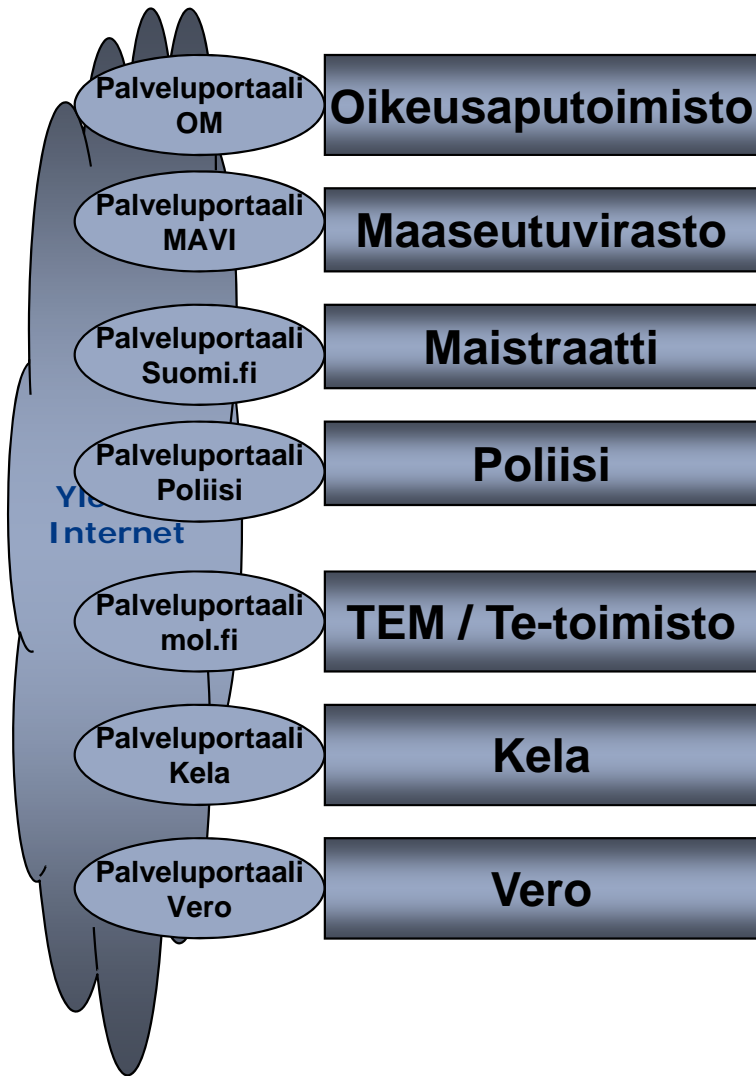


- Viranomaiset keskittävät sellaiset palvelut avustavat neuvontapalvelut, jotka aiemmin asiakas sai käymällä itse viranomaisen palvelupisteessä, puhelimitse tapahtuviksi neuvontapalveluiksi, Contact Center (CC) palveluiksi.
- Jotta kansalainen voi käyttää näitä palveluita tehokkaasti, hän tarvitsee puhelimen lisäksi tietokoneen ja internetyhteyden, jotta löytää viranomaisen yleisessä internetissä olevasta portaalista palvelutarvettaan vastaavan palvelunumeron, johon aluksi soittaa.
- CC agentti pystyy opastamaan palveluasioissa tehokkaasti, jos molemmilla viranomaisen palveluhenkilöllä ja kansalaisella on käytössään tietokone, josta palveluhenkilö puheen lomassa näyttää kansalaisen etsimiä palveluita, lomakkeita ja muita portaalin sisältöjä.
- ***Etäpalveluhanke tekee viranomaisten kanssa tässä asiassa läheistä yhteistyötä, jotta uusin VCC-teknologia saadaan hyötykäyttöön nopeasti. Erityisesti tämä teknologia avaa mahdollisuudet valtakunnallisten asiantuntijapalveluiden käynnistämiseen osana yhteispalvelupisteiden etäpalvelua.***

Palvelupisteitä koskeva muutosprosessi



Palvelupisteitä koskeva muutosprosessi



Viranomaisten omien asiakaspalvelupisteiden määrä vähenee voimakkaasti ??? (2016)

Viranomaispisteiden siirtyminen väestökeskuksiin on meneillään

Yhteispalvelupisteiden määrä kasvaa ja etäpalvelut nopeasti lisääntyvät (2016)

Kansalaisen näkökulmasta palvelupisteet tulevat lähemmäs ja niiden palveluvalikoima kasvaa

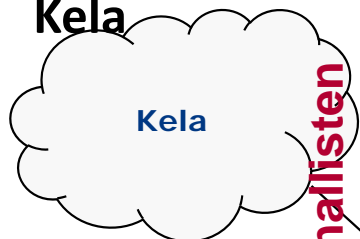
Palveluiden yhteensopivuuden organisoiminen PTS



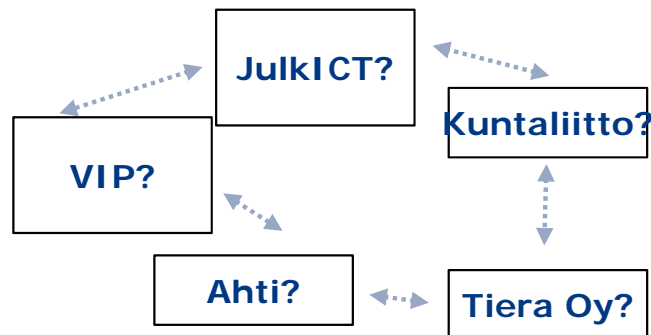
Omistajuus, hallinnointi ylläpito

Valtion viranomaiset ja

Kela

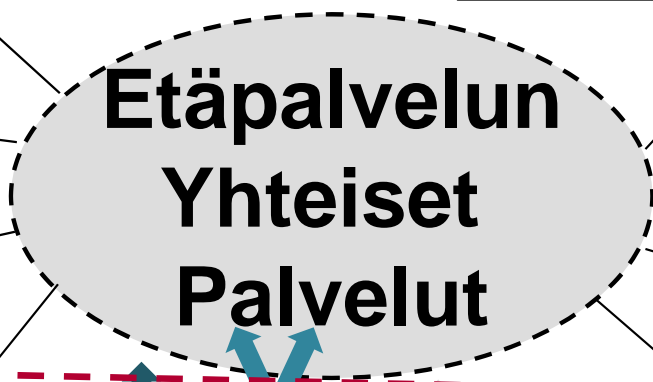
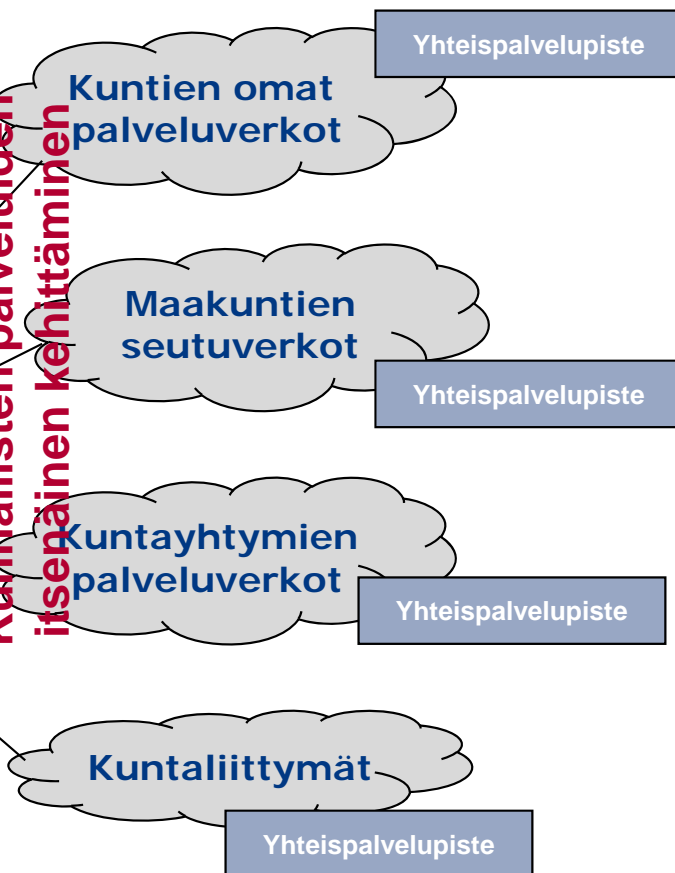


Viranomaisten valtakunnallisten palveluiden itsenäinen kehittäminen

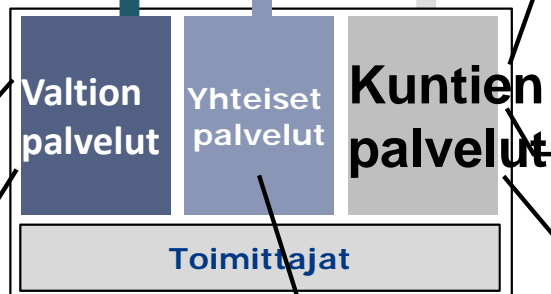


Suomen kunnat

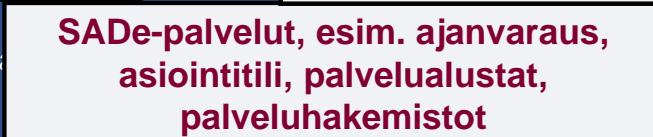
Kunnallisten palveluiden itsenäinen kehittäminen



Uusien yhteisten palveluiden käyttöönotto

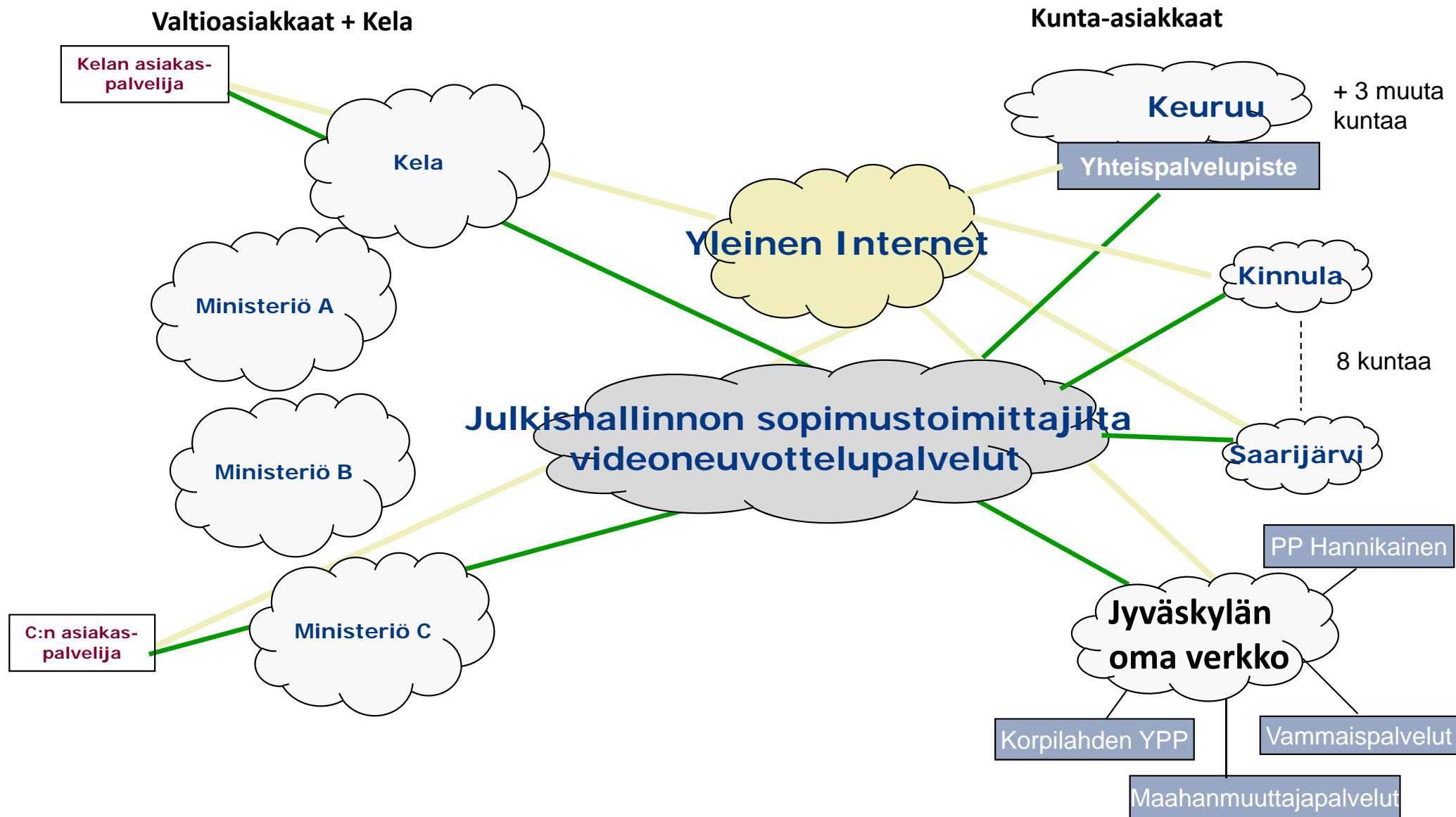


Kuntien palvelut



Maakuntien pilottien nopea käynnistysvaihtoehto

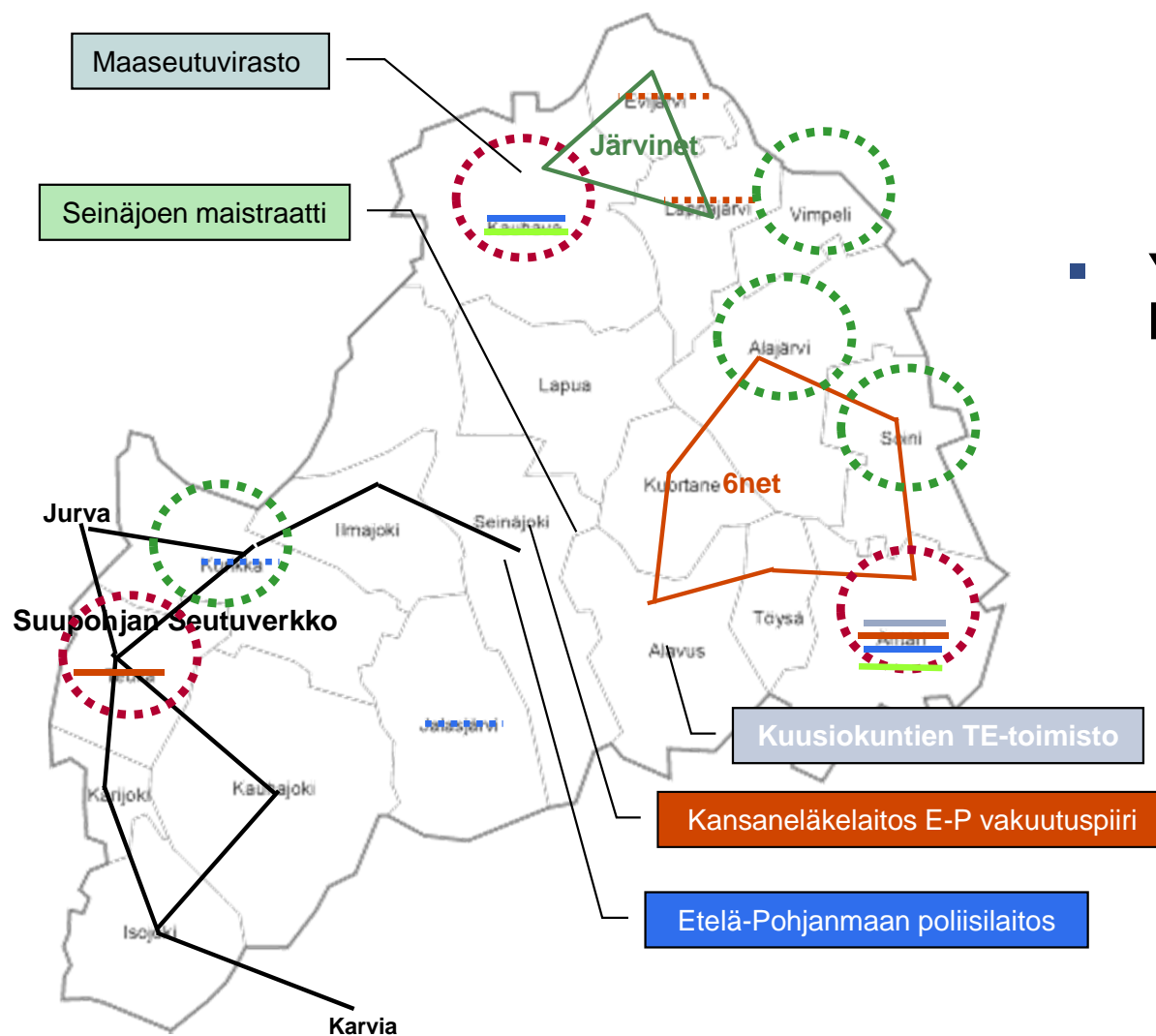
(esimerkkinä Keski-Suomi)





Maakuntapilotit

Etelä-Pohjanmaa



■ Mukaan kunnista lähtee:

- **Kauhava**
- **Teuva**
- **Ähtäri**
- **Alajärvi**
- **Vimpeli**
- **Kurikka**
- **Soini**

■ Yhteis palvelupisteet tällä hetkellä:

- Isojoki
- Jalasjärvi
- Karijoki
- Kauhava/Kortesjärvi
- Kuortane
- Kurikka
- Kurikka/Jurva
- Lappajärvi
- Seinäjoki/Peräseinäjoki
- Seinäjoki/Ylistaro
- Teuva
- Töysä/Töysä
- Vimpeli
- Ähtäri

Keski-Suomi

POLIISIN, KELAN, VEROHALLINNON, TE-TOIMISTON, MAISTRAATIN JA YHTEISPALVELUPISTEIDEN PALVELUT KESKI-SUOMESSA

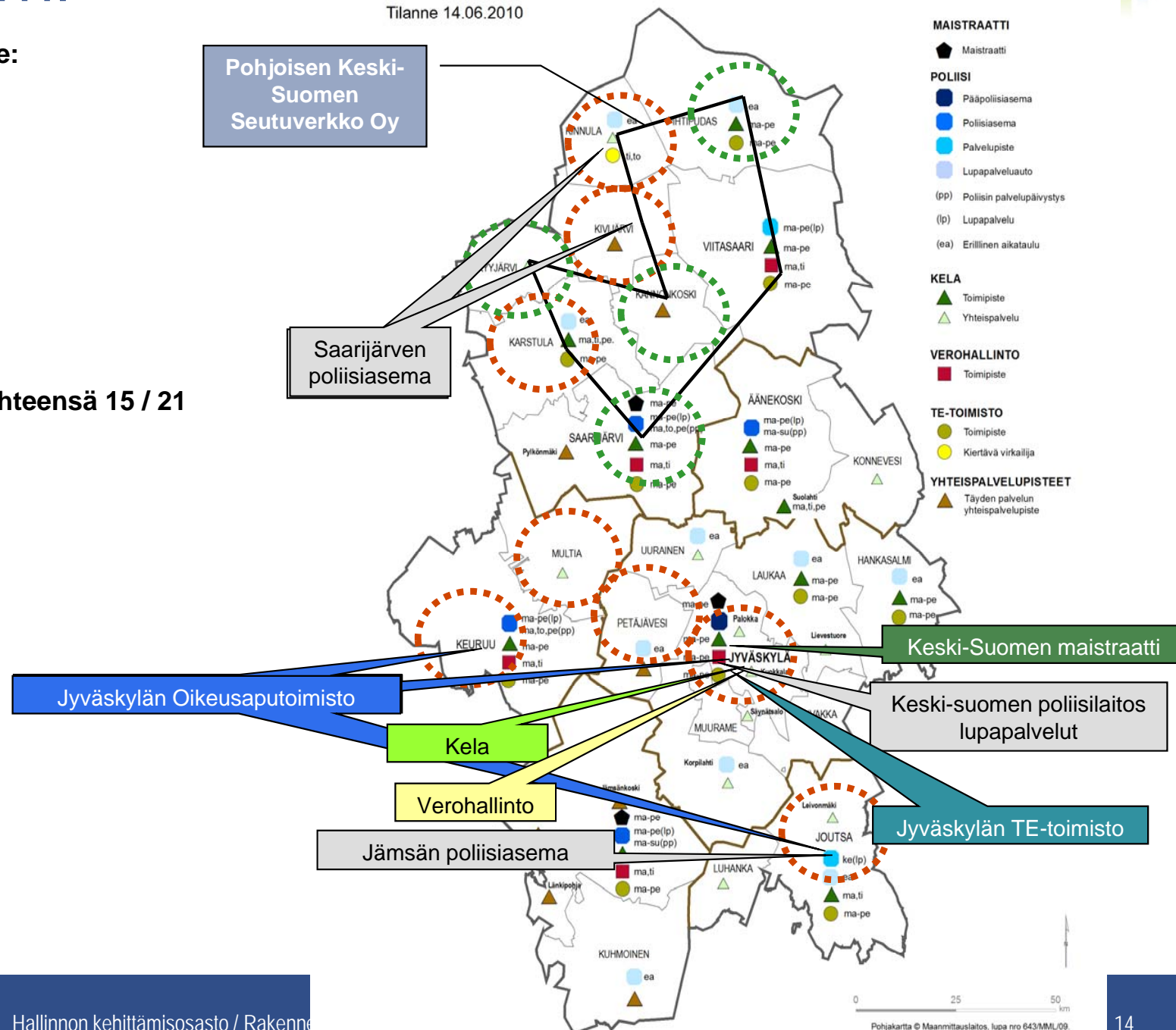
Tilanne 14.06.2010

Mukaan kunnista lähtee:

- Keuruu
- Kinnula
- Kivijärvi
- Kannonkoski
- Kyyjärvi
- Jyväskylä
- Multia
- Petäjävesi
- Pihtipudas
- Joutsa
- Karstula
- Saarijärvi

Yhteispalvelupisteitä yhteensä 15 / 21

- Joutsa
- Jyväskylä
- Jyväskylä / Kuokkala
- JKL / Palokka
- JKL / Säynätsalo
- JKL / Vaajakoski
- Jämsä / Jämsänkoski
- Jämsä / Kuorevesi
- Jämsä / Länkipohja
- Kannonkoski
- Kinnula
- Kivijärvi
- Konnevesi
- Kuhmoinen
- Laukaa
- Luhanka / Kirkonkylä
- Multia
- Muurame
- Saarijärvi / Pylkönmäki
- Toivakka
- Uurainen





Esimerkkejä Keski-Suomessa pilotoitavista palveluista



Kela on mukana etäpalvelupiloteissa

- Kela osallistuu etäpalveluun niissä yhteispalvelupisteissä, joiden kanssa on olemassa oleva sopimus yhteispalvelusta ja joihin pilotointisuunnitelmien edetessä päädytään osoittamaan etäpalvelulaitteisto.
- Kansalaiselle etäpalvelupisteen tulisi olla sellainen, että niissä on mahdollisimman monen toimijan palvelut tarjolla.
- On tärkeää koota kokemuksia mm. asiointimääristä.

• Keski-Suomen pilotti/palvelut:

- Kelan tavanomainen asiakaspalvelu, joka hoidetaan etäyhteyttä käyttäen – tavoitteena on tarjota asiakaspalvelua, kuten asiakas asioisi Kelan toimistossa.
- ”Mahdollinen viranomaisten yhteinen asiakasistunto myöhemmässä vaiheessa”
- Tulkkauspalveluita tarvittaessa kaikissa Kelan asioissa.



Keski-Suomen Maistraatti



3. Etäpalvelussa tuotettavat palvelut

Etäpalvelupilottiin osallistuvat maistraatit tarjoavat etäpalveluna lähtökohtaisesti kaikkia niitä muutoinkin tarjottavia palveluita, joiden tuottamiseen etäpalveluna on mahdollisuus ja kysyntää. Alkuvaiheessa etäpalvelun tuottamistapaa esitetään kehitettäväksi neuvonta- ja asiantuntijapalveluna seuraavissa asiaryhmissä:

Kauppa- ja yhdistysrekisterin palvelut

- neuvonta, yritysten, yhteisöjen ja asunto-osakeyhtiöiden perustaminen, yhtiöjärjestysten muutokset ym.

Väestötietojärjestelmän palvelut

- neuvonta, nimiasiat, kotipaikka-asiat, avioliiton esteiden tutkinta ym.

Yleishallintoviranomaisen palvelut

- neuvonta ja asiat jotka eivät edellytä fyysistä läsnäoloa

holhoustoimen palvelut

- neuvonta, edunvalvojen kuuleminen sekä neuvottelut heidän kanssaan ja päämiesten kuuleminen rajatuissa tapauksissa.



Keski-Suomen kunnat

Kunnan omien taajamien välistä palvelua:

Jyväskylä

Rakennusvalvonnan, sosiaalitoimen ym. viranhaltijapalvelut Korpilahdelle (kunnan sisäistä palvelua!). Vaatii toisen etäpalvelupisteen myös Jyväskylään. Toisen palvelupisteen saamiseksi tulee olla volyymiarviot palvelutarjonnasta.

Palvelu toimisi ajanvarausperiaatteella.

Saarijärvi

Rakennusvalvonnan ym. viranhaltija-päivystyspalvelut Pylkönmäelle (kunnan sisäistä palvelua!). Vaatii toisen etäpalvelupisteen myös Saarijärven keskustaan. Toisen palvelupisteen saamiseksi tulee olla volyymiarviot.



Pilottikuntien välisiä mahdollisia etäpalveluita:

Karstula *Mahdollisesti lomituspalvelu, työllistämisasiat ja maaseutuasiamiehen palvelut naapurikunnille*

Keuruu *Rakennusvalvonta* } → Multialle
Paikkatietoasiat }

Etäpalvelupisteen paikka olisi kaupungintalolla.

Kinnula *Rakennusvalvonta* → Kivijärvi
Aluearkkitehti ← Saarijärvi

Harkinnassa:

Maataloushallinnon palvelu } → Naapurikunnille
Ympäristösihteeri }
Työpaja- ja nuorisotyöpalvelut }

Multia *Aluearkkitehti* → Petäjävesi

Petäjävesi *Aluearkkitehti* } → Multia
Ympäristönsuojelusihteeri }
Kunnanjohtaja (?) }
Rakennustarkastaja }
Mahd. muita palveluita }



Kiitos

Jarmo Riipinen
Projektipäällikkö, DI
Hallinnon kehittämisosasto
email: jarmo.riipinen@vm.fi
puh. 040 1679 262